

**Osoblažská úzkorozchodná dráha, o.p.s.**  
Slezské Rudoltice 64, 793 97  
datová schránka: kprjpuj  
e-mail: provoz@osoblazsko.com  
web: www.osoblazsko.com  
IČO: 02558521, DIČ: CZ02558521



OSOBLAŽSKÁ ÚZKOROZCHODNÁ DRÁHA o.p.s.

# **ZPRÁVA O KVALITĚ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB ZA ROKY 2024 a 2025**

## **ANNUAL REPORT OF SERVICE QUALITY FOR YEARS 2024 AND 2025**

Úroveň přístupu: veřejný dokument

Schváleno pod čj. 1/2026-OÚD/Ne

Ing. Mojmír Pargač  
Ředitel

## **I. Základní ustanovení**

Ve smyslu ustanovení Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 782/2021 ze dne 29. 4. 2021 o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě (dále jen Nařízení) a dále dle § 35 zákona 266/1994 Sb., o drahách, ve znění pozdějších předpisů, Vám předkládáme Zprávu o kvalitě poskytovaných služeb dopravce Osoblažská úzkorozchodná dráha, obecně prospěšná společnost (dále jen OÚD), za roky 2024 a 2025.

Společnost OÚD je řádným držitelem Licence k provozování drážní dopravy a vlastní Osvědčení o bezpečnosti, je proto uznána drážním správním úřadem jako provozovatel drážní dopravy (doprovce). Dopravce Osoblažská úzkorozchodná dráha, o.p.s. provozuje veřejnou a neveřejnou osobní drážní dopravu a neveřejnou nákladní drážní dopravu, vyjma přepravy nebezpečných věcí, na dráze celostátní a dráhách regionálních.

Provozování veřejné drážní dopravy bylo zahájeno až 14. 12. 2025 a to výhradně na úzkorozchodné regionální dráze Třemešná ve Slezsku – Osoblaha. Jedním z předních cílů je trvalé sledování a zvyšování kvality služeb v oblasti provozování veřejné drážní osobní dopravy, tím také vytvoření pro cestující veřejnost a zákazníky přitažlivé nabídky a dosáhnout maximální míry spokojenosti cestujících s úrovní poskytovaných služeb v přepravě cestujících ve vlacích provozovaných dopravcem OÚD.

Údaje v dalších článcích této zprávy se týkají výhradně roku 2025, v roce 2024 nebyla dopravcem OÚD provozována drážní doprava.

## **II. Informace a přepravní doklady**

Informace z oblasti osobní přepravy jsou cestujícím a zájemcům o přepravu poskytovány na základě legislativních požadavků zveřejněním Smluvních přepravních podmínek pro veřejnou drážní osobní dopravu OÚD na vlastních internetových stránkách [www.osoblazsko.com](http://www.osoblazsko.com). Informace o jízdním řádu jsou zveřejněny na vlastních internetových stránkách [www.osoblazsko.com](http://www.osoblazsko.com) a také uvedeny v celostátním informačním systému o jízdních řádech (IDOS). Všechny informace jsou k dispozici v sídle společnosti OÚD. Za jízdy vlaku jsou informace dostupné prostřednictvím strojvedoucího.

V železničních stanicích a zastávkách, kde vlaky osobní dopravy s přepravou cestujících pravidelně zastavují, jsou zveřejňovány a pravidelně aktualizovány seznamy příjezdů a odjezdů vlaků veřejné drážní osobní dopravy. Zveřejnění a aktualizaci těchto údajů zajišťuje dle § 22, odst. 1 zákona č. 266/1994 Sb., ve znění pozdějších předpisů, provozovatel dráhy, kterým je Správa železnic, státní organizace.

Přepravní doklady (jízdní doklady) se vydávají ve vlacích OÚD v samoobslužném terminálu ve vozidle a prostřednictvím pověřených osob (strojvedoucího) během pobytu ve stanici, u vybraných vlaků také prostřednictvím pověřené osoby ve vozidle za jízdy vlaku. Podrobné informace související s nákupem přepravních dokladů jsou uvedeny na internetových stránkách [www.osoblazsko.com](http://www.osoblazsko.com). Ve vlacích OÚD platí výhradně tarif ODIS nebo tarif Systému jednotného tarifu.

### **III. Přesnost dopravních spojů a obecné zásady postupu v případě provozních mimořádností**

Z celkových 128 veřejných regionálních vlaků OÚD v roce 2025:

- a) průměrné zpoždění vlaků na příjezdu do cílové stanice je 0,59 minuty;
- b) na odjezdu z výchozí stanice bylo zpožděno 9 % vlaků, z toho 83 % z důvodu čekání na přípojný vlak;
- c) na příjezdu do cílové stanice bylo zpožděno 12 % vlaků, z toho:
  - 47 % z důvodu čekání na přípojný vlak,
  - 100 % zpožděno o 1 až 59 minut,
  - 0 % zpožděno o 60 až 119 minut,
  - 0 % zpožděno o 120 nebo více minut;
- d) na příjezdu do cílové stanice bylo z důvodů mimo železniční provoz (okolnosti uvedené v článku 19, odstavec 10 Nařízení) zpožděno 0,78 % vlaků;
- e) zmeškaných přípojů na jiné železniční spoje bylo 0 % případů.

Odřeknuto bylo 0 vlaků OÚD.

Při provozních mimořádnostech je vždy kladen důraz na bezpečnost a včasnou informovanost cestující veřejnosti za použití všech dostupných prostředků dopravce OÚD a provozovatele dráhy Správy železnic.

### **IV. Čistota železničních vozů a zařízení železničních stanic**

Úklid a desinfekce jednotlivých vnitřních prostor železničních vozů včetně toalet ve vozech je prováděn v souladu s vnitřními předpisy OÚD, a to vždy před každou první jízdou v provozní den, příp. je-li to nutné, i v obrátové stanici.

Na celostátní dráze a regionálních drahách provozovaných Správou železnic jsou přístupné toalety ve vybraných celoročně obsazených stanicích během otevírací doby stanice.

Toalety ve vlaku OÚD jsou přístupné za jízdy vlaku ve vozidle, které jsou vždy před každým provozním dnem vyjma zimního období plněny užitkovou vodou.

### **V. Průzkum spokojenosti zákazníků (cestujících)**

Průzkum je prováděn trvale formou vlastních pověřených osob OÚD ve vlaku, jejichž závěry jsou po vyhodnocení vedoucími pracovníky aplikovány do systému prostřednictvím opatření, pokynů a pravidelným proškolením zaměstnanců.

## **VI. Vyřizování stížností, vrácení jízdného a odškodnění v případě nedodržení norem kvality služeb**

OÚD využívají k řádné informovanosti cestujících o jejich právech a povinnostech Smluvní přepravní podmínky pro veřejnou drážní osobní dopravu OÚD. Jejich úplné znění je k nahlédnutí u pověřených osob ve vlaku a dále na vlastních internetových stránkách [www.osoblazsko.com](http://www.osoblazsko.com).

V roce 2025 nebyla společnosti OÚD doručena žádná stížnost cestujícího.

Případné odškodnění je řešeno na základě případu, jehož okolnosti musí být doloženy pro případ vyplacení odškodnění. Pro takový případ je připraven postup pro odškodnění uvedený ve Smluvních přepravních podmínkách pro veřejnou drážní osobní dopravu OÚD. K odškodnění cestujících v souvislosti se zhoršenou kvalitou poskytovaných dopravních a přepravních služeb v roce 2025 nedošlo.

## **VII. Pomoc poskytovaná zdravotně postiženým osobám a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace**

OÚD přistupují ke každé žádosti o přepravu osoby s omezenou schopností pohybu a orientace individuálně a snaží se jí vyřešit ke spokojenosti cestujícího. Při tom dopravce OÚD zohledňuje možnosti drážních vozidel a infrastruktury, kterou chce cestující využívat.

V roce 2025 nebyla požadována ze strany cestujících pomoc při přepravě osob s omezenou schopností pohybu a orientace; ve všech případech byla tato pomoc zaměstnanci OÚD řádně poskytnuta.

## **VIII. Závěr**

Doprovce OÚD v rámci kontroly a sledování kvality poskytovaných služeb v železniční dopravě klade zvýšený důraz na údržbu a technický stav vozidel tak, aby došlo ke snížení počtu závad na vozidlech, přesnosti a pravidelnosti jízdy vlaku podle jízdního řádu. Dopravce OÚD neeviduje žádné závažné porušení vnitřních předpisů ze strany zaměstnanců společnosti. Podněty ze strany cestujících dopravce prověřuje a po vyhodnocení případně zapracovává do systému prostřednictvím opatření, pokynů nebo změnou vnitřních předpisů.